Términos y condiciones del programa EPSON COVERPLUS
Termos e condições do programa EPSON COVERPLUS

1.- GENERALIDADES:

El programa EPSON COVERPLUS es un acuerdo opcional propuesto por EPSON IBÉRICA, S.A.U. para la prestación de servicios que extienden las condiciones estipuladas en la garantía estándar, en caso de que el equipo EPSON presente una avería o trabaje fuera de sus especificaciones.
La opción de añadir el programa EPSON COVERPLUS al equipo supondrá disponer de una cobertura de asistencia técnica durante tres años, contados a partir de la fecha de compra del equipo. EPSON COVERPLUS cubre los costes de piezas originales EPSON, gastos de transporte sobre materiales o desplazamiento de personal técnico y mano de obra en el período mencionado.
EPSON garantiza que el equipo mantendrá sus prestaciones de forma satisfactoria para el usuario.
La extensión de garantía EPSON sólo es válida cuando el equipo EPSON está instalado dentro del territorio nacional español o dentro de aquellos territorios nacionales donde EPSON posee en Europa sus oficinas subsidiarias. Si el equipo está situado o es transferido fuera de esta zona deja de ser válida la cobertura. Cualquier excepción a esta condición habrá de contar con el previo acuerdo de EPSON IBÉRICA, S.A.U. y haber sido notificada en tal sentido.
El servicio queda validado cuando EPSON IBÉRICA, S.A.U. recibe el ejemplar del contrato debidamente cumplimentado en todos sus apartados, adjuntando copia de la factura correspondiente al equipo EPSON adquirido. Finalmente, EPSON IBÉRICA, S.A.U. procederá a informar al Cliente sobre el registro de su extensión COVERPLUS mediante comunicación escrita.

2.- NATURALEZA DE LAS PRESTACIONES

El presente contrato contempla la prestación del servicio de asistencia en la siguiente modalidad :

ASISTENCIA IN SITU (LUGAR DE INSTALACIÓN DEL EQUIPO)
Cuando el equipo presente algún defecto, el Cliente contactará con el Centro de Atención al Cliente en EPSON IBÉRICA, S.A.U., tel.: 902 40 41 42. Dicho Centro verificará al momento la validez de la extensión de la garantía y, una vez realizada la misma, EPSON llevará a cabo una orden de servicio que tendrá por objeto el desplazamiento hacia el lugar indicado por el cliente en el plazo de 24 horas, salvo si éste ha fijado un día y una hora concretos. La intervención se realizará diariamente entre las 8 h 30 y las 17 h 30 salvo los sábados, domingos y festivos.

Productos con servicio de reparación
Tras la llamada del Cliente, EPSON IBÉRICA, S.A.U. enviará un técnico a la dirección reflejada en el contrato para la reparación del equipo que presenta las anomalías. Dicha reparación se asegura para aquellos fallos que permitan un tratamiento ágil y también en tal caso con los límites de la conveniencia económica de la reparación.
De manera general para las reparaciones in situ, será posible resolver las mismas en la primera visita. Si fuera preciso retirar el equipo, EPSON IBÉRICA, S.A.U. ofrecerá gratuitamente al cliente un producto depositado como sustitución temporal del retirado. El modelo será idéntico al equipo sustituido o de prestaciones equivalentes. El cliente deberá asumir la responsabilidad sobre la máquina prestada.

Productos con servicio de reemplazo
Tras la llamada del Cliente, EPSON IBÉRICA, S.A.U. pondrá en marcha una orden de servicio para la entrega de un equipo EPSON sustitutivo y recogida del equipo defectuoso en la dirección reflejada en el contrato.
El Cliente recibirá un equipo sustitutivo de idéntico modelo u otro provisto de prestaciones o características medias de nivel al menos equivalente. El equipo sustitutivo reemplazará definitivamente al equipo adquirido. Por tanto, en caso de sustitución, el Cliente no podrá esperar que le sea retornada su propia máquina.

3.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente tiene la obligación de efectuar las operaciones normales de limpieza y mantenimiento ordinario indicadas en su manual de usuario, no sólo la sustitución de los materiales de consumo y los accesorios operativos.

4.- TRANSFERENCIA DE UN EQUIPO CON COBERTURA DE SERVICIO COVER PLUS

El Cliente tiene la obligación de comunicar por escrito a EPSON IBÉRICA, S.A.U. haber vendido el equipo cubierto por el servicio COVERPLUS o haberlo trasladado a un lugar distinto del reflejado en el contrato. Es necesaria tal comunicación para poder disfrutar del período restante de validez de dicho servicio.
Este contrato cubre un equipo EPSON individual especificado. Si se vende o si se traslada a una nueva ubicación, la cobertura se transferirá dentro de España si el actual propietario o el nuevo comprador informan a EPSON IBÉRICA, S.A.U. de la transferencia. En caso contrario el tiempo de cobertura irá transcurriendo ya que el servicio se presta sólo en la dirección especificada.
La cobertura de tres años se inicia a partir de la fecha de compra por parte del primer usuario del equipo
El cliente debe facilitar:
- Número de serie del EQUIPO
- Nombre y apellidos del nuevo propietario.
- La nueva dirección especificada con código postal, número de teléfono y número de fax.

5.- VALIDACIÓN

El presente contrato por extensión de garantía sólo será válido en las condiciones siguientes:
- La firma del mismo ha de realizarse antes de que transcurran 90 días desde la fecha de la compra del equipo.
- El cliente habrá de adjuntar una copia de su justificante de compra donde ha de constar la fecha de la compra.
- El periodo de aplicación de una extensión de garantía no modifica el periodo de garantía estándar que sigue siendo el mismo de 12 meses a contar de la fecha de compra del equipo de que se trate.
- El periodo de aplicación de una extensión de 3 años de duración será automáticamente de 36 meses a partir de la fecha de compra del equipo y no de la fecha de firma del contrato de extensión de la garantía.
- El ejemplar del contrato ha de ser retornado a EPSON IBÉRICA, S.A.U. debidamente cumplimentado en todos sus apartados.
- El contrato se considerará válido únicamente cuando se hayan aceptado todos sus términos.
- Usted puede consultar la información de su contrato a través de la web: http://serialdb.epson-europe.com

6.- RESTRICCIONES DEL CONTRATO

Todas las garantías y sus extensiones se aplican únicamente a equipos utilizados en condiciones normales y que no hayan sido objeto de manipulaciones extrañas. Cualquier clase de material deteriorado por agua, fuego, golpes o como consecuencia de una intervención no autorizada por EPSON IBÉRICA, S.A.U. queda excluida del beneficio de la garantía y de sus extensiones. Habida cuenta de los numerosos estudios de calidad realizados por EPSON sobre sus propios productos, EPSON únicamente podrá responder de la fiabilidad, calidad, resultado y mantenimiento de aquellos equipos que hayan utilizado durante su vida útil los productos EPSON.
La obligación de efectuar las intervenciones en las instalaciones del Cliente, prevista por el servicio EPSON COVERPLUS no existirá o se verá anulada en aquellos casos que resulte imposible el cumplimiento a favor del cliente, bien cuando no haya colaboración por parte del cliente mismo o, por ejemplo, en la hipótesis de que el aparato se encuentre instalado en lugares de difícil acceso y, en general, en ambientes que no garanticen la seguridad del personal asignado para la asistencia.
No se prestarán servicios siempre que los extremos insertados en el contrato no se correspondan con los términos de utilización efectiva, por falta de comunicación de la venta del equipo cubierto por el servicio COVERPLUS o por haberse trasladado el equipo EPSON del lugar de instalación registrado.
Cualquier utilización que sobrepasara la duración de vida prevista para el equipo, el cual consta en el manual de usuario, no está cubierta por la extensión de la garantía. En los casos citados más arriba en que la garantía deja de aplicarse, se propondrá al beneficiario del contrato cuyo material sufre una avería una de las opciones siguientes:
- Anulación del contrato sin posibilidad de reclamar reembolso alguno relativo al contrato
- Reparación que se facturará a la tarifa vigente y la continuación del contrato hasta su vencimiento.

El Cliente no podrá exigir indemnización alguna por las posibles consecuencias de la inmovilización del equipo EPSON IBÉRICA, S.A.U. no responderá de las responsabilidades para la reconstrucción de los datos y/o de los archivos del Cliente y/o del software.
El compromiso de EPSON IBÉRICA S.A.U. se limita a que el equipo vuelva a ser funcionalmente operativo. EPSON IBÉRICA, S.A.U. no asume la responsabilidad de asegurar unas prestaciones determinadas cuando se utilice en combinación con otro equipo o software.
EPSON IBÉRICA, S.A.U. no acepta ninguna responsabilidad adicional que vaya más allá de la responsabilidad civil para prestar servicios como se describe en el contrato.
Si el equipo o cualquier otro elemento propiedad del usuario resulta dañado como consecuencia de la prestación del servicio de forma negligente por parte de EPSON, EPSON asume la responsabilidad por los daños ocasionados a tales elementos. Si el equipo mismo es dañado, EPSON reparará o repondrá el equipo; si resultaran dañadas otras propiedades como consecuencia directa o si cualquier negligencia por parte de EPSON (o por sus empleados o contratistas), que ocasionara cualquier lesión física o la muerte, EPSON asume la responsabilidad que ello acarree.
EPSON no asume ninguna responsabilidad que vaya más allá de lo estipulado. En concreto, no asumirá ninguna responsabilidad por cualesquiera daños y perjuicios, pérdida de utilización del equipo u otros elementos o pérdida de ventas, beneficios u oportunidades que pueda sufrir el cliente. Si se considera que el hecho de que EPSON no ofrezca el servicio puede ocasionar daños de esta índole y es importante que el cliente se proteja contra tales contingencias, el usuario deberá contratar la póliza de seguro adecuada o ponerse en contacto con EPSON IBÉRICA, S.A.U. para discutir unas condiciones negociadas de manera individualizada al precio que corresponda.

7.- LÍMITES TERRITORIALES

El servicio de asistencia ofrecido por la extensión de garantía EPSON COVER PLUS está garantizado únicamente si el equipo se encuentra instalado en el territorio nacional español o dentro de aquellos territorios nacionales donde EPSON posee en Europa sus oficinas subsidiarias. Si el equipo está situado o es transferido fuera de esta zona deja de ser válida la cobertura. Cualquier excepción a esta condición habrá de contar con el previo acuerdo de EPSON IBÉRICA, S.A.U. y haber sido notificada en tal sentido.

8.- FUEROS Y TRIBUNALES COMPETENTES

CUALQUIER LITIGIO QUE SURJA ENTRE LAS PARTES SE SOMETERÁ A LOS TRIBUNALES DE BARCELONA.

1.- CONDIÇÕES GERAIS

O programa EPSON COVERPLUS é um acordo opcional proposto pela EPSON PORTUGAL, S.A. para a prestação de serviços não abrangidos pelas condições estabelecidas na garantia de origem, no caso de o equipamento EPSON apresentar uma avaria ou não funcionar dentro das suas especificações.
Ao aderir ao programa EPSON COVERPLUS, o equipamento passará a dispor de uma cobertura de assistência técnica durante três anos, a contar da data de compra do equipamento. O programa EPSON COVERPLUS cobre os custos de peças originais EPSON, despesas de transporte de materiais ou deslocação de pessoal técnico e mão-de-obra dentro do período mencionado.
A EPSON garante que o equipamento irá manter um desempenho satisfatório para o utilizador.
A extensão da garantia EPSON é válida apenas quando o equipamento EPSON está instalado em território nacional português ou em territórios europeus nos quais a EPSON possua subsidiárias. Se o equipamento estiver localizado ou se for transferido para fora desta área, a cobertura deixa de ser válida. Qualquer excepção a esta condição terá de ser comunicada à EPSON e só será válida mediante o acordo prévio da EPSON PORTUGAL, S.A.
O serviço entra em vigor a partir do momento em que a EPSON PORTUGAL, S.A. recebe o exemplar do contrato com todos os campos devidamente preenchidos, juntamente com uma cópia da factura de compra do equipamento EPSON. Por fim, a EPSON PORTUGAL, S.A. informará o Cliente, por escrito, de que a respectiva extensão da garantia COVERPLUS foi registada.

2.- NATUREZA DAS PRESTAÇÕES

O presente contrato contempla a seguinte modalidade de serviço de assistência:

ASSISTÊNCIA AO DOMICÍLIO (LOCAL DE INSTALAÇÃO DO EQUIPAMENTO)
Se o equipamento apresentar algum defeito, o Cliente deve contactar o Centro de Apoio ao Cliente da EPSON PORTUGAL, S.A. (Tel.: 707 222 000). O referido Centro irá verificar a validade da extensão da garantia e, após essa verificação, a EPSON irá emitir uma ordem de serviço para que se efectue uma deslocação ao local indicado pelo cliente no prazo de 24 horas, excepto se o cliente especificar um dia determinado. A intervenção será efectuada entre as 9:00 e as 18:00, excepto aos sábados, domingos e feriados.

Produtos com serviço de reparação
Após o contacto do Cliente, a EPSON PORTUGAL, S.A. enviará um técnico para a morada indicada no contrato de forma a que proceda à reparação do equipamento que apresenta anomalias. A reparação é assegurada nos casos em que as anomalias possam ser resolvidas rápida e facilmente e desde que a reparação das mesmas esteja dentro dos limites da conveniência económica.
Em regra geral, as reparações ao domicílio podem ser resolvidas na primeira visita. Se for necessário levar o equipamento, a EPSON PORTUGAL, S.A. cederá temporariamente ao cliente um produto de substituição com características iguais ou equivalentes às do avariado. O cliente deverá assumir toda a responsabilidade pelo equipamento emprestado.

Produtos com serviço de substituição
Após o contacto do Cliente, a EPSON PORTUGAL, S.A. emitirá uma ordem de serviço para a entrega de um equipamento EPSON de substituição e para a recolha do equipamento avariado na morada indicada no contrato.
O Cliente receberá um equipamento de substituição de modelo idêntico ou com prestações e características semelhantes. O equipamento de substituição irá substituir definitivamente o equipamento adquirido. Por conseguinte, em caso de substituição, o Cliente não poderá esperar que lhe seja devolvido o seu próprio equipamento.

3.- OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

O Cliente tem a obrigação de efectuar as operações normais de utilização, limpeza e manutenção geral indicadas no guia do utilizador e não apenas a substituição dos consumíveis e acessórios.

4.- TRANSFERÊNCIA DE UM EQUIPAMENTO COM COBERTURA DE SERVIÇO COVERPLUS

O Cliente tem a obrigação de comunicar por escrito à EPSON PORTUGAL, S.A. o facto de ter vendido o equipamento coberto pelo serviço COVERPLUS ou de ter transferido o equipamento para outro local que não o indicado no contrato. É necessário fornecer estas informações para ter direito ao restante período de validade do referido serviço.
Este contrato cobre um equipamento EPSON individual e específico. Se o vender ou o transferir para um novo local, a cobertura será transferida, dentro de Portugal, caso o actual proprietário ou o novo comprador comuniquem a transferência à EPSON. Se não o fizerem, o tempo de cobertura irá decorrendo, pois o serviço é prestado apenas na morada indicada.
O período de garantia de três anos inicia-se a partir da data de aquisição por parte do primeiro utilizador do produto.
O cliente deve fornecer:
- O número de série do EQUIPAMENTO
- Nome completo do novo proprietário
- Novo endereço com código postal, número de telefone e fax.

5.- VALIDADE

O presente contrato de extensão da garantia só será válido nas seguintes condições:
- A assinatura do contrato deve ser efectuada num período de 90 dias a contar da data de aquisição do equipamento. O cliente deve juntar uma cópia do comprovativo de compra, na qual tem de constar a data de compra e número de série do equipamento.
- O período de aplicação de uma extensão de garantia não altera o período da garantia de origem, que se mantém por 12 meses a contar da data de compra do equipamento em causa.
- O período de aplicação de uma extensão de 3 anos será automaticamente de 36 meses a contar da data de compra do equipamento e não da data de assinatura do contrato de extensão da garantia.
- O exemplar do contrato deve ser devolvido à EPSON PORTUGAL, S.A. com todos os campos devidamente preenchidos.
- O contrato será considerado válido apenas se todos os seus termos tiverem sido aceites.
- Poderá consultar a informação do seu contrato atravézdela web: http://serialdb.epson-europe.com

6.- RESTRIÇÕES DO CONTRATO

Todas as garantias e extensões aplicam-se exclusivamente a equipamentos utilizados em condições normais e que não tenham sido objecto de uso inadequado. Qualquer tipo de material danificado por água, fogo, quedas ou intervenções não autorizadas pela EPSON PORTUGAL, S.A. ficará excluído dos benefícios da garantia e das respectivas extensões. Tendo em conta os numerosos estudos de qualidade realizados pela EPSON sobre os seus próprios produtos, a EPSON apenas poderá responder pela fiabilidade, qualidade, desempenho e manutenção dos equipamentos que tenham utilizado durante a sua vida útil produtos originais EPSON.
A obrigatoriedade de efectuar as intervenções nas instalações do Cliente, prevista no serviço EPSON COVERPLUS, deixará de existir ou será anulada sempre que se torne impossível o cumprimento a favor do cliente ou quando não haja colaboração por parte do próprio cliente, ou ainda, por exemplo, nos casos em que o produto se encontre instalado em locais de difícil acesso e em ambientes que, de alguma forma, possam colocar em risco a segurança do pessoal destacado para prestar a assistência e/ou o serviço.
Não serão prestados quaisquer serviços sempre que as informações constantes deste contrato não correspondam às condições de utilização efectiva, por falta de comunicação da venda do equipamento coberto pelo serviço COVERPLUS ou por o equipamento EPSON ter sido transferido para um outro local que não o local de instalação registado.
Qualquer utilização que ultrapasse o tempo de vida útil previsto para o equipamento (o qual está indicado no guia do utilizador) não está coberta pela extensão da garantia. Nos casos mencionados anteriormente em que a garantia deixa de ser válida, será proposto ao beneficiário do contrato cujo produto está avariado uma das seguintes opções:
- Anulação do contrato sem a possibilidade de solicitar qualquer reembolso
- Reparação que será cobrada ao preço em vigor e a continuidade do contrato até ao respectivo vencimento.

O Cliente não poderá exigir nenhuma indemnização pelas possíveis consequências resultantes da não operacionalidade do equipamento. A EPSON PORTUGAL, S.A. não assume quaisquer responsabilidades pela reposição dos dados e/ou dos ficheiros do Cliente e/ou do software.
A EPSON PORTUGAL, S.A. compromete-se apenas a tornar o equipamento operacional. A EPSON PORTUGAL, S.A. não garante um determinado desempenho do produto quando este é utilizado em combinação com outro equipamento ou software.
A EPSON PORTUGAL, S.A. não aceita quaisquer responsabilidades adicionais que ultrapassem a responsabilidade civil de prestar serviços, de acordo com o estipulado neste contrato.
Se o equipamento ou qualquer outro objecto propriedade do utilizador ficar danificado em consequência de uma prestação de serviço negligente por parte da EPSON, a EPSON assume a responsabilidade pelos danos causados a esses objectos. Se o próprio equipamento ficar danificado, a EPSON irá reparar ou repor o equipamento. Se outros objectos ficarem danificados por uma consequência directa ou por negligência da parte da EPSON (ou dos seus funcionários ou contratantes), causando lesões físicas ou a morte, a EPSON assumirá as responsabilidades daí resultantes.
A EPSON não assume nenhuma responsabilidade para além do estipulado. Especificamente, não assumirá qualquer responsabilidade por danos e prejuízos, perdas resultantes da utilização do equipamento ou de outros elementos ou ainda perda de vendas, benefícios ou oportunidades que o cliente possa sofrer. Se se determinar que o facto de a EPSON não disponibilizar o serviço pode provocar danos desta natureza, o cliente deverá efectuar um seguro adequado ou contactar a EPSON PORTUGAL, S.A. para negociar condições particulares.

7.- LIMITAÇÕES GEOGRÁFICAS

O serviço de assistência abrangido pela extensão da garantia EPSON COVERPLUS é assegurado unicamente se o equipamento se encontrar instalado em território nacional português ou em territórios europeus nos quais a EPSON possua subsidiárias. Se o equipamento estiver localizado ou se for transferido para fora desta área, a cobertura deixa de ser válida. Qualquer excepção a esta condição terá de ser comunicada à EPSON PORTUGAL, S.A. e só será válida mediante o acordo prévio da EPSON PORTUGAL, S.A.

8.- TRIBUNAIS COMPETENTES

Qualquer litígio que surja entre as partes será da alçada dos Tribunais de Lisboa.